

HUBUNGAN ANTARA TEKANAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI  
DENGAN PRESTASI KERJA. SATU KAJIAN KES DI KALANGAN  
PEGAWAI PANGKAT RENDAH POLIS DAN KONSTABEL.

KERTAS PROJEK SARJANA INI DISERAHKAN KEPADA SEKOLAH  
SISWAZAH SEBAGAI MEMENUHI SEBAHAGIAN DARIPADA KEPERLUAN  
MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA SAINS (PENGURUSAN)  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

OLEH

COURSESENU BIN IBRAHIM

2001

## **KEBENARAN MENGGUNA**

Kertas projek penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinanan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan dan catatan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang rujukan dibuat ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN SEKOLAH SISWAZAH  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
06010 SINTOK  
KEDAH DARUL AMAN.**

## **PENGHARGAAN**

Pertama sekali saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Dr. Rebecca Sta Maria selaku penyelia saya yang telah banyak memberi bimbingan, sokongan, bantuan serta tunjuk ajar dalam usaha menyempurnakan projek ini.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga diucapkan kepada En. Dahlan Judin dari Jabatan Psikologi, Universiti Kebangsaan Malaysia yang banyak memberi bantuan di dalam memperolehi bahan-bahan serta memberi bimbingan di dalam pemprosesan data untuk dimuatkan di dalam kertas projek ini.

Tidak ketinggalan, ucapan terima kasih ini ditujukan kepada semua pegawai serta anggota polis dan kakitangan awam PDRM yang terbabit secara langsung dan tidak langsung di dalam kajian ini khasnya kepada ASP Safiah Atan di Bukit Aman dan seluruh pegawai serta anggota Batalion 4, Pasukan Gerakan Am, Briged Tengah, Cheras terutama sekali Cif Inspektor Engku Mizan yang telah memberi bantuan sepenuhnya di dalam proses memperolehi responden dan data-data berkaitan.

Di sini juga saya ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan saya yang mengikuti kursus Sarjana Sains Pengurusan UUM/INTAN 2000/01 yang banyak memberi semangat serta bantuan di sepanjang tempoh penyiapan projek ini.

Akhir sekali, ucapan terima kasih diucapkan kepada keluarga tersayang terutama sekali kepada isteri serta anak-anak kerana memahami serta sanggup berkorban demi kejayaan saya.

Dengan bantuan dan sokongan mereka semualah maka projek ini telah dapat dilaksanakan dengan jayanya. Di atas segala jasa baik mereka akan tetap dikenang sepanjang hayat.

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara tekanan kerja dan iklim organisasi dengan prestasi kerja di kalangan pegawai pangkat rendah polis dan Konstabel di Batalion 4, Briged Tengah, Pasukan Gerakan Am (PGA), Cheras, Kuala Lumpur. Responden terdiri daripada 244 orang anggota pegawai pangkat rendah polis dan Konstabel. Soal selidik yang digunakan terbahagi kepada tiga bahagian iaitu demografi responden, Job Related Tension Index (JRTI) iaitu soal selidik untuk mengukur tahap tekanan kerja dan Work Environment Scale (WES) untuk mengukur iklim organisasi. Prestasi kerja pula diukur dengan berpanduan kepada pencapaian prestasi kerja di dalam Laporan Penilaian Prestasi (Pol.160 Pin. 6/97) responden bagi tahun 2000. Perisian SPSS for Windows telah digunakan untuk menganalisis data. Keputusan menunjukkan bahawa responden mengalami tekanan kerja pada tahap-tahap yang rendah dan ini mengesahkan bahawa tekanan kerja tidak mempunyai kesignifikanan secara statistik dari segi pengaruh terhadap prestasi kerja. Ini mungkin disebabkan oleh tugas PGA yang kurang terdedah kepada menyelesaikan masalah harian masyarakat. Kajian juga menjelaskan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan secara statistik bagi tahap tekanan kerja di kalangan anggota-anggota polis berlainan pangkat dan mengikut taraf perkahwinan. Kajian juga mendapati bahawa iklim organisasi tidak mempunyai kesignifikanan secara statistik dari segi pengaruh terhadap prestasi kerja. Kajian ini juga mendapati bahawa gabungan antara tekanan kerja dan iklim organisasi tidak mempunyai kesignifikanan secara statistik dari segi pengaruh terhadap prestasi kerja. Pada dasarnya, kajian ini menjelaskan bahawa berkemungkinan wujudnya faktor-faktor lain yang mempengaruhi prestasi kerja di dalam organisasi ini. Kajian ini telah melihat kepada dimensi-dimensi yang terhad bagi tekanan kerja dan iklim organisasi. Kajian yang akan datang boleh melihat kepada dimensi-dimensi lain dalam premis yang sama termasuk lain-lain pembolehubah seperti motivasi dan lain-lain dimensi personaliti.

## **ABSTRACT**

The aim of this study is to examine the relationship between job stress and organizational climate with job performance among junior police officers and Constables at the 4<sup>th</sup> Battalion, General Operation Force (PGA), Central Brigade, Cheras, Kuala Lumpur. The respondents comprised 244 junior police officers and Constables. Three types of questionnaires, the demography of the respondents, Job Related Tension Index (JRTI) Questionnaire to measure stress and Work Environment Scale (WES) for the measurement of organizational climate were used. For the measurement of job performance, the annual confidential reports (Pol.160 Pin.6/97) of respondents for the year 2000 were used. SPSS Package for Windows was used to analyze the data. The results showed that the respondents experienced low stress levels and confirmed that work stress had no "statistically significant" influence on job performance. This could be due to the fact that PGA are less exposed to solving daily community problems. This research also revealed that there was no "statistically significant" difference in job stress among officers of different ranks and by marital status. It was also found that the organizational climate has no "statistically significant" influence on job performance. This study also found that the combination of job stress and organizational climate had no "statistically significant" influence on job performance. Essentially this study points to the fact that there could be other factors that influence the work performance in this organization. This study looked at limited dimensions of stress and organizational climate. Future research could take a more indepth look at other dimensions of these constructs, as well as other variables such as motivation and other personality dimensions.

## KANDUNGAN

	<b>Halaman</b>
<b>PENGHARGAAN</b>	i
<b>ABSTRAK (BAHASA MALAYSIA)</b>	ii
<b>ABSTRACT (BAHASA INGGERIS)</b>	iii
<b>KANDUNGAN</b>	iv
<b>DAFTAR JADUAL</b>	x
<b>DAFTAR RAJAH</b>	xii
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xiii
<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	xiv
<b>BAB 1 -      PENGENALAN</b>	<b>1 - 14</b>
Pendahuluan	1
Pernyataan masalah	3
Tujuan kajian	4
Kerangka konsep	5
Persoalan kajian	9
Definisi operasional	10
Tekanan	10
Iklim organisasi	10
Prestasi kerja	11
Pegawai rendah polis	12
Konstabel	13
Kesignifikanan kajian	13

**BAB II :        TINJAUAN BAHAN PENULISAN LEPAS        15 - 29**

Perspektif tekanan kerja	15
Perspektif tekanan kerja dengan prestasi kerja	20
Perspektif iklim organisasi dengan prestasi kerja	22
Perspektif tekanan kerja dengan iklim organisasi	23
Perspektif tekanan kerja, iklim organisasi dan prestasi kerja	28
Rumusan	28

**BAB III:        REKABENTUK DAN METODOLOGI KAJIAN        30 - 47**

Kerangka konsep	30
Persoalan kajian	31
Rekabentuk kajian	32
Alat kajian	32
Bahagian A    -    Maklumat peribadi responden	33
Bahagian B    -    Job Related Tension Index (JRTI)	33
Bahagian C    -    Work Environment Scale (WES)	34
Bahagian D    -    Alat ukuran prestasi kerja	36
Pra ujian alat kajian	37
Reliabiliti alat kajian	37
Subjek dan tempat kajian	40
Prosedur kajian	40
Proses pemilihan sampel	41
Proses pungutan data	42
Analisis data	43
Limitasi	46

<b>BAB IV :</b>	<b>KEPUTUSAN KAJIAN</b>	<b>48 - 67</b>
	Profil responden	49
	Jantina	49
	Umur	50
	Status perkahwinan	50
	Tempoh perkhidmatan	51
	Pangkat	52
	Bentuk tugas	52
	Persoalan kajian	53
	Apakah tahap tekanan kerja yang dialami anggota-anggota pegawai pangkat rendah polis dan Konstabel?	53
	Setakat mana tekanan kerja memberi kesan kepada prestasi kerja anggota-anggota polis?	56
	Adakah wujudnya perbezaan tahap tekanan kerja antara anggota-anggota yang berlainan pangkat di dalam kawasan kajian	57
	Adakah wujud perbezaan tahap tekanan kerja mengikut taraf perkahwinan di kalangan anggota-anggota polis?	59
	Apakah persepsi anggota-anggota polis terhadap iklim organisasi mereka?	61
	Setakat mana iklim organisasi mempengaruhi prestasi kerja di kalangan anggota-anggota polis ini?	64
	Setakat mana tekanan kerja dan iklim organisasi mempengaruhi prestasi kerja?	65
<b>BAB V :</b>	<b>RUMUSAN, PERBINCANGAN KE ATAS PENEMUAN, IMPLIKASI, CADANGAN DAN PENUTUP</b>	<b>68 - 87</b>
	Rumusan	68
	Perbincangan ke atas penemuan	71



Implikasi kajian	81
Cadangan	83
Penutup	86
<b>RUJUKAN :</b>	<b>88 - 95</b>
<b>LAMPIRAN :</b>	<b>96 - 101</b>
A .. Surat permohonan menjalankan kajian	96
B .. Soal selidik kajian	97
Demografi	98
Job Related Tension Index (JRTI)	98
Work Environment Scale (WES)	99

## SENARAI JADUAL

<b>Jadual</b>	<b>Tajuk</b>	<b>Halaman</b>
3.1	Cara pemarkatan soal selidik JRTI	34
3.2	Item-item negatif dan positif WES	35
3.3	Nilai kebolehpercayaan alat kajian JRTI	40
3.4	Nilai kebolehpercayaan alat kajian WES	40
3.5	Senarai populasi dan responden	43
4.1	Taburan responden berdasarkan jantina	50
4.2	Taburan responden berdasarkan ciri umur	50
4.3	Taburan responden berdasarkan tempoh perkhidmatan	51
4.4	Taburan responden berdasarkan ciri-ciri professional	52
4.5	Kaedah pengiraan julat skor di kalangan pegawai pegawai pangkat rendah polis dan Konstabel	54
4.6	Keputusan bagi tahap tekanan kerja keseluruhan responden (Deskriptif)	54
4.7	Persepsi terhadap iklim organisasi (Deskriptif)	55
4.8	Rumusan model Regresi Linear bagi tekanan kerja terhadap prestasi kerja	56
4.9	Keputusan ujian ANOVA bagi tekanan kerja terhadap prestasi kerja	57
4.10	Keputusan ujian Koefisien bagi tekanan kerja terhadap prestasi kerja	57
4.11	Tahap tekanan kerja mengikut pangkat (Deskriptif).	58
4.12	Rumusan proses Ujian Chi-Square	58
4.13	Keputusan ujian Chi-Square terhadap tekanan kerja mengikut pangkat	59

4.14	Keputusan analisis Deskriptif bagi melihat tahap tekanan kerja mengikut taraf perkahwinan	60
4.15	Rumusan proses Ujian Chi-Square	60
4.16	Keputusan Ujian Chi-Square terhadap tahap tekanan kerja mengikut pangkat	61
4.17	Kaedah pengiraan julat skor iklim organisasi	61
4.18	Persepsi terhadap iklim organisasi	62
4.19	Keputusan analisis Deskriptif bagi persepsi anggota-anggota pegawai rendah polis dan Konstabel terhadap iklim organisai mereka	63
4.20	Keputusan Ujian-t bagi melihat perbezaan min bagi kumpulan berpesepsi iklim organisasi sebagai negatif dan kumpulan berpersepsi positif	63
4.21	Rumusan Model Regresi Linear bagi melihat pengaruh iklim organisasi terhadap prestasi kerja	64
4.22	Keputusan ujian ANOVA bagi iklim organisasi terhadap prestasi kerja	65
4.23	Keputusan ujian Koefisien bagi iklim organisasi terhadap prestasi kerja	65
4.24	Keputusan analisis Regresi Berganda bagi melihat pengaruh iklim organisasi terhadap prestasi kerja	66
4.25	Keputusan ujian ANOVA bagi iklim organisasi terhadap prestasi kerja	66
4.26	Keputusan ujian Koefisien bagi tekanan kerja dan iklim organisasi terhadap prestasi kerja	66

## **SENARAI RAJAH**

<b>Rajah</b>	<b>Tajuk</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Model P.E. Fit diaplikasikan ke dalam tekanan kerja bidang pengurusan	7
1.2	Rangka kerja teoritikal pengkaji	8
2.1	Tahap-tahap tekanan - prestasi	22
3.1	Rangka kerja teoritikal pengkaji	30

## SENARAI SINGKATAN

Singkatan		Perkataan penuh
dlm.	=	dalam
PDRM	=	Polis Diraja Malaysia
PGA	=	Pasukan Gerakan Am
et. al	=	dan rakan-rakan
No.	=	Nombor
Bil.	=	Bilangan
JRTI	=	Job Related Tension Index
WES	=	Work Environment Scale
Pol.	=	Polis
Pin.	=	Pindaan
Sig.	=	Kesignifikanan
t	=	Nilai perbezaan ujian koefisien
R <sup>2</sup>	=	Korelasi Pearson
B	=	Beta
Std.	=	Standard
df	=	darjah kebebasan
%	=	peratus
N	=	populasi
n	=	bilangan sampel
r	=	pekali korelasi
k	=	aras kesignifikanan
p	=	aras kesignifikanan
SPSS	=	<i>Statistical Package for Social Science-Extra</i>

## **SENARAI LAMPIRAN**

**96 - 101**

**Halaman**

**A .. Surat permohonan menjalankan kajian**

**96**

**B .. Set borang soal selidik**

**97**

## **BAB SATU**

### **PENDAHULUAN**

Pembangunan pesat yang dialami oleh negara telah menjadikan peranan Polis Diraja Malaysia (PDRM) lebih mencabar. Walaupun bilangan pegawai-pegawai polis bertambah ramai, namun situasi pekerjaan mereka kian rumit. Ini adalah kerana peningkatan taraf pendidikan dan kesedaran orang ramai terhadap hak mereka, ditambah dengan peningkatan kadar jenayah, kerenah politik dan lain-lain faktor persekitaran telah benar-benar mencabar kesabaran, kewibawaan dan kemampuan setiap pegawai polis. Selain dari itu, iklim organisasi, corak kerja dan saingan di dalam pekerjaan itu sendiri turut menambah lagi tekanan terhadap setiap anggota polis. Keadaan sedemikian boleh menjejaskan prestasi kerja mereka keseluruhannya.

Jika dibandingkan dengan jenis pekerjaan lain, kerjaya polis memang lah merupakan suatu kerjaya yang penuh dengan tekanan (Goodman, 1990, dlm. Nomi,1999). Ini turut disokong oleh pendapat lain yang mengatakan bahawa profesion kepolisan secara amnya dianggap sangat bertekanan tinggi (Pestonjee,1992; Selye,1978; Violanti,1985). Selain itu, kerjaya kepolisan juga dikatakan mempunyai aspek negatif seperti kebosanan, kurangnya rasa hormat daripada masyarakat, urusan dokumentasi yang banyak, perhubungan dengan masyarakat yang kadangkala negatif dan konfrontatif, kerja syif, pendedahan kepada keganasan dan struktur militari yang birokratik adalah antara tekanan kerja yang harus dihadapi oleh pihak polis dewasa ini (Stotland & Rendleton, 1989 dlm.

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only



## RUJUKAN

- Abramis,D.J. (1994). Relationship of job stressors to job performance : Linear or an inverted-U? Psychological Reports. 75:547-558.
- Albert, S.R. (1982). A scientific examination of occupational stress in new South Wales Police Force. New Soth Wales News, January.
- Alias Baba (1997). Statistik penyelidikan dalam penyelidikan dan sains sosial. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Allen, J.M. & Yen, W.M. (1979). Introduction to measurement theory. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Allen, R.D., Michael, A.H., & Greer, C.R. (1982). Occupational stress and perceived organizational effectiveness in formal groups : An examination of stress level and stress type. Personnel Psychology. 35: 359-382.
- Akta Polis, (1967) no. 41 Tahun 1967.
- Anonymous (1998). The Demographics of Occupational Stress Among Police Superintendents, Journal of Managerial Psychology. 13(1&2):90-103.
- Appley, M.H. & Trumbull,R. (1967). Psychological stress. New York: Meredith Publishing Co.
- Arumugam a/l Varathaiah (1997). Hubungan iklim organisasi dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja di sebuah organisasi Jepun di Malaysia. Latihan Ilmiah. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Banks, M.H.,et al. (1980). The use of the General Health Questionnaire as an indicator of mental health in occupational studies. Journal of Occupational Psychology.53: 187-194.
- Barnes,B. (1992). Stress adjustments of railway personnel. Journal of Personality and Clinical Studies, 8: 57-61.
- Beer, T.A., & Newman, J.E. (1978). Job Stress, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature reviews. Personnel Psychology.31: 661-696.
- Benjamin,L. & Walz, C.R. (1985). Counseling students and faculty for stress management. New York : Education Resources Information Center.
- Bergen, G.T. & Bartol, C.R. (1983). Stress in rural law enforcement. Perceptual and Motor Skills. 56: 957-958.

- Blumberg, A.S., & Neiderhoffer, E. (1985). The ambivalent Force: Perspective on the police. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Boom, J.M. & Campbell, E.A. (1990). Sources of occupational stress in the police work and stress, 4: 305-318.
- Bogg dan Cooper (1995). Job satisfaction, mental health and occupational stress among civil servants. Journal of Human Relations. Mac 48(3): 327-341.
- Brown,J. & Cooper,C. (1996). Stress and the senior police manager. College of Police and Security Studies, Slovenia, <http://www.ncjrs.org/policing/org425.htm>.
- Brown, J. and Campbell, E.A. (1994). Stress and Policing. John Wiley, Chichester.
- Brown, J., Cooper, C.L., & Kirkcaldy, B.(1996). Occupational stress among senior police officers. British Journal of Psychology. 87: 31-42.
- Burke, J.B. (1989). Career stages, satisfaction and well-being among police officers. British Journal of Psychology. 87: 31-41
- Burke, R.J. (1994). Stressful events, work-family conflicts, coping, psychological burnout and well-being among police officers. Psychological reports. 75:785-800.
- Churchill, G.A., Ford,N.M. & Walker,O.C. (1985). Salesforce management, USA: Richard, D. Irwin Inc.
- Cohen, S. (1980). After effects of stress on human performance and social behavior: A review of research and theory. Psychological Bulletin. 88(1): 82-108.
- Cooper, C.L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress : A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. Journal of Occupational Psychology. 49: 79-100.
- Cooper, C.L. & Marshall, J. (1979). Executives under pressure. A psychological study. New York. The Macmillan Press Ltd.
- Denison, Daniel R. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. Academy of Management Review. 21(3): 619-655.
- Dantzer, M.L. (1987). Police-related stress. A critique for future research. Journal of police and criminal pyschology, 3(3): 43-48.
- Darley, J.M.; Gluckberg, S.; Kamin, L.J. & Kinchala, R.A. (1984). Psychology (Second Edition). New Jersey: Prantice Hall, Inc.

- Davidson, M. & Veno, A. (1980). Stress and the policeman. In C.L. Cooper & J. Marshall (Eds), White Collar and Professional Stress, pp. 131-165. Chichester: Wiley.
- Eng Shyh Ruey (2000). Hubungan antara penghargaan sendiri dan motivasi pencapaian dengan daya tindakan: Satu kajian di kalangan pelajar UKM. Latihan Ilmiah. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Epstein, R.S., Fullerton, C.S., & Ursano, R.J. (1994). Factor analysis of the General Health Questionnaire. Psychological Reports. 75: 979-983.
- Feldman, R.S. (1996). Understanding Psychology (Fourth Edition). United States: McGraw-Hill, Inc.
- Fennel, J.T. (1981). Psychological stress and the peace officer, or stress .... a cop killer. In G.Henderson (Ed.), Police Human Relations. Springfield, IL: Thomas.
- Fielder, F.E. & Garcia, J.E. (1987). New approaches to effective leadership. New York: John Wiley & Sons.
- Fisher, Richard T. (2001). Role Stress, The Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance, Behavioral Research in Accounting, 13: 143-181.
- Folkman, S. & Lazarus, B.S. (1988). Coping as a mediator of emotion. Journal of Personality and Social Psychology, 54(3): 466-475.
- Folkman, S., Lazarus, B.S., Gruen, R.J. & De Longis, A. (1996). Appraisal, coping, health status and social psychological symptom. Journal of Personality and Social Psychology, 50(3): 576-579.
- Fese, M. (1985). Stress at work and psychosomatic complaints: A causal interpretation. Journal of Applied Psychology. 70(2): 314-328.
- Friedlander, F. & Greenberg, S. (1971). Multiple impacts of organizational climate and individuals value system open job satisfaction. Personal Psychology, 22: 171-183.
- Friend, K.E. (1982). Stress and performance : Effects of subjective work load and time urgency. Personnel Psychology. 35 : 623-632.
- Gan Kim Leong (1993). Job stress among consulting engineer. Latihan ilmiah. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Gan Ser Kee (1985). Hubungan faktor iklim organisasi yang dipersepsikan dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja : Satu perbandingan antara dua organisasi. Latihan Ilmiah. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.

- Ganster,C; Pagon,M; Duffy,M (1996). Organizational and Interpersonal Sources of Stress in the Slovenian Police Force. College of Police and Security Studies, Slovenia, <http://www.ncjrs.org/policing/org425.htm>.
- Gerald, Z. (1990). The social psychology work. The Journal of Psychology, 114: 245-251.
- Glick, W.H. (1985). Conceptualizing and measuring organizational and psychological climate: Pitfalls in multilevel research. Academy of Management Review, 10: 601-616.
- Gulle, Gillian;Tredoux, Colin (1998). South African Journal of Psychology,28: 129-134.
- Hale, D.C. (1981). Police Patrol operations and management. New York: John Wiley and Sons.
- Hamidah Binti Mahmud (2001). Hubungan di antara tekanan kerja dengan kepuasan kerja dan kesannya ke atas kesihatan mental dan fizikal. Perbandingan di antara pekerja kolar putih dengan pekerja kolar biru. Latihan Ilmiah. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Hart, P.M., Wearing, A.J., & Heady, B. (1995). Police stress and well-being: Integrating personality, coping and daily work experiences. Journal of Occupational and Organizational Psychology. 68: 133-156.
- Haworth, J., & Paterson, F. (1985). Access to categories of experience and mental health in a sample of managers. Journal of Applied Psychology. 28(8) : 712-724.
- Hellriegel, D., & Slocum, J.W. (1974). Organization climate measures, research and contingencies. Academy of Management Journal. 17(2) : 255-280.
- Hendrix, W.H., et al. (1985). Behavioral and psychological consequences of stress and its antecedents factors. Journal of Applied Psychology. 70: 467-505.
- Hills, H. & Norvell,N. (1991). An examination of hardiness and neuroticism as potential moderators of stress outcomes. Behavioral Medicine, 17: 31-37.
- House, R.J., & Rizzo, J.R. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. Organizational Behavior and Human Performance. 7: 467-505.
- Jelinek, M., Smirich, L., & Hirsch, P. (1983). A code of many colors. Administrative Science Quarterly. 28: 331-338.
- Jermier, J.M. & Berkes, L.J. (1979). Leader behaviour in a police command bureaucracy and closer look at the quasi-military model. Administrative Science Quarterly. 3: 305-397.

- Jex, S.M., Beehr, T.A. & Roberts, C.K. (1992). The meaning of occupational stress items to survey respondents. Journal of Applied Psychology, 77(5): 623-628.
- Joyce, W.F. & Slocum, J.W. (1984). Collective climate: agreement as a basis for defining aggregate climates in organizations. Academy of Management Journal, 27: 721-742.
- Kaplan, R.M. & Saccuzo, D.P. (1983). Psychological Testing: Principles, applications and issues. Montrey, California: Brooks/ Cole.
- Kagan, J, & Havemann, E. (1980). Psychology. New York: Hardcourt Brace Jovanovich, Inc.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D. & Rosenthal, R.A. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. New York: John Wiley and Sons.
- Kaplan, H.B. (1983). Psychological stress: Trends in theory and research. New York: Academic Press, Inc.
- Ke Guek Nee (2000). Hubungan tekanan kerja, burnout dan niat berhenti kerja: Moderator kemahiran menangani tekanan. Latihan ilmiah. Bangi. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Kelloway, E.K., & Barling, J. (1991). Job characteristics, role stress and mental health. Journal of occupational Psychology. 64: 291-304.
- Kirkcaldy, B., & Cooper, C.L. (1995). Work stress and health in a sample of U.S. Police. Psychological Reports. 76: 700-702.
- Kroes, W.H. (1982). Society's Victim - The policeman - An analysis of job stress in policing, Charles C. Thomas, IL.
- Kroes, W.H., Margolis, B.L. & Hurrell, J.J. (1974). Job stress in policemen. Journal of Police Science and Administration, 2: 145-155.
- Lagage, R.R. (1988). Role-stress differences between salesman and saleswoman: Effect on job satisfaction and performance. Psychological reports. 62: 815-825.
- McNeil, A. (1987). The energy factor : How to motivate your workforce. London. Piatkus.
- Mohr, L.B. (1982). Explaining organizational behavior: The limits and possibilities of Theory and Research. San Francisco: Jossey- Bass Publishers.
- Moors, R.A. & Insel, P.M. (1974). Manual for the Work Environment Scale. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Motowildo, S.J., Manning, M.R., & Packard J.S. (1986). Occupational stress: Its causes and consequences for job performance. Journal of Applied Psychology. 71(4): 618-629.
- Nomi anak Lian (1999). Hubungan di antara tekanan kerja, iklim organisasi dan budaya polis dengan prestasi kerja di kalangan anggota polis di Jabatan Siasatan Jenayah, Ibupejabat Polis Kontinjen Kuala Lumpur. Tesis Sarjana. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Nunnally, J. (1978). Psychometric Theory. New York, NY: Mc Graw-Hill.
- Othman Bin Mohd. Yunus (1994). Kesan tingkahlaku kepimpinan transaksi dan transformasi ke atas hubungan di antara budaya polis dengan jiwa polis, prestasi kerja dan tekanan kerja: Satu kajian di kalangan anggota Polis Diraja Malaysia. Tesis Sarjana. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Pestonjee, D.M. (1992). Stress and coping. New Delhi: Sage.
- Pritchard, R.D., & Karasick, B.W. (1973). Effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. Organizational Behavior and Human Performance. 9: 126-146.
- Reichers, A.E. & Schneider, B. (1990). Climate and culture: an evolution of constructs. In: B.Schneider (Ed.), organizational climate and culture (pp. 5-39). San Francisco: Jossey-Bass.
- Reynolds, P.D. (1986). Organizational culture as related to industry, position and performance: A preliminary report. Journal of Management Studies. 23(3) : 333-345.
- Sameena Ahmad, Jones, J & Safia Ahmad (1991). Organizational Role Stress: A Psychological study of middle managers. Journal of Personality and Clinical Studies, 7 :43-48.
- Samuel, B.G., Salkind, N.J., & T.M. (1997). Using SPSS for Windows: Analyzing and understanding data. Prentice Hall.
- Schein, E.H. (1990). Organizational culture. American Psychologist, 45(2) : 10-19.
- Schein, E.H. (1985). Organizational culture & leadership: A dynamic view. San Francisco: Jossey-Bass.
- Selye, A. (1956). The stress of life. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Selye, H. (1978). The stress of police work, Police Stress, 1, 7-8.
- Shadur; Kienzle, Mark A. (1999). Organizational effectiveness; Corporate culture - Australia; Employees - Attitudes; Group & Organizational Management. 24(4): 479-501.

- Smith, L., Servastos, P., & Cordery, J.L. (1992). Evidence on the reliability and constructs of Warr's (1990) well-being and mental health measures. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 65: 33-49.
- Spector, P.E. (1978). Organizational frustration: Review of the literature. Personnel Journal, 31: 815-829.
- Srivalli Sammugam (1997). Hubungan antara syif kerja, tekanan kerja dan kelesuan. Latihan Ilmiah. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Thanaletchumi A/P C. Chelliah (2001). Hubungan iklim organisasi dengan tekanan kerja: Perbandingan di dua buah organisasi di Malaysia. Latihan Ilmiah. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- The Star. 18 Oktober, (1995).
- Thi Lip Sam (1998). A case study of factors causing stress to managers and executives at work. Thesis. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Thillinadan, M. (1992). Menjelang 1993: Tugas PDRM semakin penting dan mencabar. Berita Harian. 26 Disember. 10.
- Uma Sekaran (1992). Research methods for business: A skill-building approach. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Van Maanen, J. (1979). Police socialization : A longitudinal examination of job attitudes in an urban police department. Administrative Science Quarterly, 20: 207-249.
- Violanti, J.M. (1985). The police stress process. Journal of Police Science and Administration, 13: 106-110.
- Violanti, J.M. & Aron, F. (1993). Sources of police stressors, job attitudes and psychological distress. Psychological Reports, 72-899-904.
- Violanti, J.M., & Aron, F. (1994). Ranking police stressors. Psychological Reports, 75: 824-826.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. Journal of Occupational Psychology, 63: 194-210.
- Warren, E., & Toll, C. (1995). The Stress Work Book: How individuals, teams and organizations can balance pressure and performance. London. Nicholas Brealey Publishing.
- Williams, S.; Konrad, R.; Scheckler, E.; Pathman, R.; et al. (2001). Health Care Management Review, Gaithersburg; Aspen Publishers, Inc. 26(1): 7-19.

- Williams, S. (1994). Managing pressure for peak performance: The positive approach to stress. England: Clays Ltd.
- Wong Lee Lan (1997). Occupational stress of assistant registrars of the University of Malaya. Thesis. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Wright, T.A., Bonett, D.G., & Sweeney, D.A. (1993). Mental health and work performance: Results of a longitudinal field study. Journal of Occupational and Organizational Psychology. 66: 227-284.
- Xenikou, A. & Furnham, A. (1996). A correlational and factor analytic study of four questionnaire measures of organizational culture. Human Relations, 49: 349-371.
- Zamrah bte Ibrahim (1991). Hubungan antara tekanan kerja, kualiti kehidupan bekerja dan kecenderungan berhenti kerja di kalangan anggota polis. Latihan Ilmiah. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.